

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BINTANG PESONA DI DENPASAR TIMUR

I Wayan Widya Suryadharma<sup>1</sup>  
I Ketut Nurcahya<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail:widyasuryadharma@yahoo.com / Tlp.+6281999403317

### ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini dipengaruhi pola pikir pelanggan yang dinamis. Penelitian ini meneliti mengenai kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar. Berdasarkan metode penentuan sampel maka sampel yang digunakan 105 responden. Dari hasil analisis ang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur dan kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi tersebut secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

### ABSTRACT

*The Influenced development know mindset business customers a dynamic. This study examines of quality service that consists five dimensionses, the first tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction at Hotel Bintang Pesona in Denpasar. The samples used were 105 respondents. The results showed that a qualitying service ababout consists of five dimensioned the tangibles, reliabilited, responsiveness, assurance, and empatihy simultaneously significant effect on customer satisfaction at Hotel Bintang Pesona in Denpasar and quality of service that consists of five partially significant effect on customer satisfaction at Hotel Bintang Pesona in Denpasar.*

*Keywords: quality of service, and customer satisfaction*

## PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis saat ini dipengaruhi oleh pola pikir pelanggan yang dinamis, setiap pelanggan lebih selektif dalam pemilihan kualitas jasa yang ditawarkan oleh pelaku bisnis. Pariwisata telah menjadi salah satu industri yang berdampak besar terhadap perekonomian di Bali, baik industri yang berkapasitas besar maupun kecil. Sektor yang menjadi andalan di Pulau Bali meliputi, perhotelan, restoran, dan perdagangan. Bali merupakan salah satu pulau yang

menjadi tujuan wisatawan untuk berlibur dan untuk melakukan pertemuan seperti MICE (*Meeting, Incentive, Conferencing, Exhibition*), yang dilakukan oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Ini menyebabkan tingkat kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara di Pulau Bali selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan kunjungan wisatawan tidak hanya dikarenakan banyaknya tempat wisata melainkan dipengaruhi pula oleh Adat dan Budaya masyarakat di Pulau Bali yang masih sangat tradisional. Tabel 1 menampilkan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Bali tahun 2008-2012.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Denpasar Tahun 2008-2012**

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan		Total (Orang)
	Domestik (Orang)	Mancanegara (Orang)	
2008	130.499	165.413	295.912
2009	131.200	244.559	375.759
2010	162.448	255.609	418.057
2011	163.836	276.163	439.999
2012	167.167	296.372	463.539

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2013.

Tabel 1 menunjukan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Denpasar mengalami peningkatan tiap tahunnya. Peningkatan ini harus diimbangi dengan fasilitas pendukungnya terutama disektor perhotelan. Hotel merupakan salah satu industri jasa dibidang pariwisata, keberadaan hotel semakin penting untuk masyarakat. Perhotelan merupakan salah satu akomodasi perhotelan komersial yang menyediakan berbagai pelayanan (*service*) seperti, pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang

memerlukan. Produk utama yang dijual oleh akomodasi adalah sewa kamar atau jasa penginapan.

Kualitas merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis yang dijalankan. Suatu keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor (Ahmed *et.al*, 2010). Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan ada dimensi yang perlu diperhatikan, kelima dimensi tersebut antara lain bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan.

Hotel Bintang Pesona merupakan salah satu hotel kelas melati yang ada di Denpasar Timur. Hotel ini beralamat di Jalan Drupadi No. 12A, Desa Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 21 kamar, fasilitas yang ditawarkan yaitu *ac*, telepon, televisi dan *room service*. Hotel ini memiliki banyak hotel pesaing yang berada tersebar di Denpasar Timur. Hotel Bintang Pesona hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada pelanggan yang menginap. Hal tersebut dilakukan karena para pebisnis di sektor perhotelan berlomba-lomba memberikan nilai tambah pada produk atau jasa yang ditawarkan agar semakin menarik dimata pelanggan dan meningkatkan pelayanan dengan cara mereka masing-masing. Data wisatawan yang menginap di Hotel Bintang Pesona tahun 2011-2013 pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Jumlah Pengunjung Yang Menginap Di Hotel Bintang Pesona**  
**Tahun 2011-2013**

Bulan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Januari	417	426	423
Februari	419	413	410
Maret	420	423	395
April	417	429	390
Mei	426	397	412
Juni	490	459	430
Juli	433	440	433
Agustus	431	410	380
September	428	405	401
Oktober	437	386	370
November	435	345	367
Desember	498	450	423
<b>Jumlah</b>	5251	4983	4834

Sumber : Hotel Bintang Pesona, 2014

Tabel 2 menunjukan bahwa jumlah pengunjung yang menginap di Hotel Bintang Pesona mengalami penurunan yang cukup tinggi terjadi pada tahun 2012 dan 2013 dengan jumlah penurunan tahun 2012 sebanyak 268 pelanggan dan tahun 2013 sebanyak 149 pelanggan. Jumlah pengunjung yang tertinggi terjadi pada tahun 2011. Selain karena banyak terdapat hotel pesaing yang berada di Denpasar Timur, penurunan pelanggan yang menginap di Hotel Bintang Pesona diduga diakibatkan karena adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas dari pelayanan dari pihak manajemen. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, perusahaan dapat mengukur berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yang diantaranya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tabel 3 menampilkan jenis dan jumlah keluhan pelanggan yang menginap di Hotel Bintang Pesona selama tahun 2013.

**Tabel 3.**  
**Jenis dan Jumlah Keluhan Pelanggan di Hotel Bintang Pesona**  
**Tahun 2013**

No	Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan (Orang)
1	Kebersihan kamar hotel	3
2	Kerapian karyawan	5
3	Kecepatan dalam pelayanan	2
4	Keterampilan dalam tugas	5
5	Pelayanan sopan	2

Sumber : Hotel Bintang Pesona (data diolah 2014)

Tabel 3 menunjukkan dari 5 variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati. Pada variabel bukti fisik keluhan berfokus pada kebersihan kamar hotel mendapat keluhan sebanyak 3 keluhan, dan keluhan pada kerapian karyawan sebanyak 5 keluhan. Tidak terdapat keluhan pada variabel kehandalan. Pada variabel daya tanggap terdapat 2 keluhan terhadap kecepatan dalam pelayanan. Pada variabel jaminan terdapat keluhan sebanyak 5 keluhan yang terjadi pada keterampilan dalam tugas dan 2 keluhan yang terjadi pada pelayanan yang sopan. Dari hasil pengukuran 5 dimensi tersebut perusahaan harus melakukan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kekurangan dalam perusahaan, sehingga perusahaan dapat menentukan cara tepat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi.

Dari berbagai penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Sulistiono (2010) pada Hotel di Semarang menunjukkan hasil seluruh dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan hotel, Hidayati (2010) pada PT. Pos Indonesia Laswang menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun

simultan, Novita dan Nurcahya (2011) pada D & I Skin Center di Denpasar menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan penelitian dari Atika *et.al* (2013) pada Garuda Indonesia di Denpasar menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik bagi pengunjung dan akan mengakibatkan pelanggan loyal serta mempercayai jasa yang diberikan. Berdasarkan permasalahan di Hotel Bintang Pesona menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan pada Hotel Bintang Pesona.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiono (2010) pada Hotel di Semarang menunjukkan hasil seluruh dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Penelitian yang dilakukan Hidayati (2010) pada PT. Pos Indonesia Laswang menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian yang dilakukan oleh Griselda dan Panjaitan (2007) pada Restoran Pulau Dua menunjukkan hasil terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa. Penelitian yang dilakukan Hasan (2006) menyebutkan variabel, *assurance*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empaty* berpengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

H1 : Kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur.

Penelitian yang dilakukan Novita dan Nurcahya (2011) pada D&I Skin Center di Denpasar menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dari Atika *et.al* (2013) pada Garuda Indonesia di Denpasar menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Arianti (2006) pada mahasiswa Universitas Widyatama menyatakan bahwa pengaruh terbesar dari dimensi kualitas pelayanan jasa terjadi pada pengaruh *reliability* kemudian diikuti oleh *responsiveness* dan *emphaty*. Sementara untuk pengaruh yang terkecil diperoleh oleh variabel *assurance* dan dapat dikatakan relatif berpengaruh. Penelitian yang dilakukan Stefanus (2008) pada Plaza Tanjung Surabaya menyatakan bahwa masing-masing dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berbentuk kuantitatif yang akan dianalisis secara asosiatif.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan Hotel Bintang Pesona dari 2011 – 2014. Dalam menentukan ukuran sampel menggunakan metode *purposive samplin*, dengan kriteria- kriteria tertentu.

**Tabel 4.**  
**Kriteria Pemilihan Sampel**

No	Syarat Untuk Dijadikan Sampel
1	Minimal sudah berkunjung ke Hotel Bintang Pesona sebanyak 2 (dua) kali.
2	Bukan orang yang disuruh untuk berkunjung, melainkan merupakan pelanggan Hotel Bintang Pesona.

Sumber: Olah Data, 2014

Berdasarkan kriteria tersebut maka sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 105 orang pelanggan Hotel Bintang Pesona. Untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala *likert*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil uji analisis data yang dilakukan. Untuk uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas ini terbukti *valid* dan *reliabel*, artinya dapat dilanjutkan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas		Heteroskedastisitas
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Bukti Fisik	0,141	0,332	3,010	0,143
Kehandalan		0,305		0,109
Daya Tanggap		0,427		0,148



Jaminan		0,501	2,341	0,568
Empati		0,518	1,997 1,930	0,121
Sig F = 0,000				

Sumber: Olah Data 2014

Hasil uji asumsi klasik yaitu uji normalitas pada tabel 2 menunjukkan signifikansi sebesar 0,141 melebihi 0,05, maka data telah terdistribusi dengan normal. Serta nilai *tolerance* dan VIF menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model *regresion*. Serta hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan semua variabel memiliki nilai signifikansi melebihi 0,05 sehingga dapat disimpulkan data terbebas dari heteroskedastisitas.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menunjukkan pengaruh dari setiap variabel bebas pada variabel terikatnya.

**Tabel 6.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error		
(Constant)	0,513	0,219	2.341	0,021
Bukti Fisik	0,213	0,082	2.585	0,011
Keandalan	0,173	0,078	2.207	0,030
Daya Tanggap	0,188	0,079	2.369	0,020
Jaminan	0,148	0,068	2.173	0,032
Empati	0,153	0,073	2.087	0,039
R Square = 0,697			Sig = 0,000	

Sumber : Olah Data 2014

Hasil diatas menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,011 < 0,05$ , artinya  $H_1$  = bukti fisik berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Pesona. Untuk kehandalan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,030 < 0,05$ , jadi  $H_2$  = kehandalan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel

Bintang Pesona. Untuk daya tanggap nilai signifikansi uji t sebesar  $0,020 < 0,05$ , artinya  $H_3$  = daya tanggap berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Pesona. Variabel jaminan menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,032 < 0,05$ , artinya  $H_4$  = jaminan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Pesona. Variabel empati menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,039 < 0,05$ , artinya  $H_5$  = empati berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Pesona.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara serempak seluruh variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan. Diketahui bahwa nilai signifikansi  $F = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji t**

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients Beta</i>	t hitung	Sig.
Bukti Fisik	0,513	2.585	0,011
Kehandalan	0,213	2.207	0,030
Daya Tanggap	0,173	2.369	0,020
Jaminan	0,188	2.173	0,032
Empati	0,148	2.087	0,039

Sumber : Olah Data 2014

Tabel 7 uji t menunjukkan bukti fisik nilai signifikansinya =  $0,011 < 0,05$ , kehandalan menunjukkan nilai signifikansi =  $0,030 < 0,05$ , daya tanggap menunjukkan nilai signifikansi =  $0,173 < 0,05$ , jaminan menunjukkan nilai signifikansi =  $0,188 < 0,05$ , empati menunjukkan nilai signifikansi uji t =  $0,148 < 0,05$ .

0,05. Maka  $H_0$  ditolak, artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Pesona.

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik bagi pengunjung, akan mengakibatkan pelanggan loyal serta mempercayai jasa yang diberikan dan juga memberikan reputasi yang baik bagi hotel.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan dari hasil pembahasan penelitian adalah variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, sehingga dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penginapan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. Dan variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, maka mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penginapan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur.

Saran dari peneliti agar memperhatikan kebersihan, kerapian lingkungan hotel, pelayanan yang harus lebih baik dan memberikan fasilitas yang memadai untuk pelanggan dan kemajuan hotel.

## REFERENSI

- Ahmed, Isfaq, Nawas, Mumahad, Usman and Iqbal. 2010. Impacted of Service Quality on Customers Satisfaction. *Journal of Contemporary Research in Business*, 1(12), pp: 22-45
- Al-Rousan, Ramzi, M., and Mohamed, B. 2010. Effect of Customers Loyaltys and Impacted Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan International, *Journal of Business and Economic Sciences*, Vol. 5 (2), pp: 202-208.
- Asegaiff, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10 (2): pp: 171–186.
- Atika Paramitha, Rahyuda, Suasana. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indobesia di Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, 7 (1): pp: 19-28.
- Badan Pusat Statistika Provinsi Bali, 2013.
- Biljana Angelova, Yusuf Zekiri. 2011. Measuringing Customers Satisfactioned a Services Qualityy Useing American Customers Satisfactioned Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1 (3): pp: 233-258.
- Bedi, M. 2010. An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a Comparison of Public and Private, *Journal of Services Research*, Vol. 10 No. 1, pp. 157-172.
- Gocek, Ikilem, Senem K, dan Yesim B. 2007. The Perceptiones Customers Satisfactioned in Texxtile Industrys Accordinging to Genders in Turkey. *International Journal of Social and Human Sciences*, 1 pp: 149-153.
- Hidayati, Ernayati. 2010. Analisi Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, (2) 2: pp: 81-90.
- Husnul, Khatimah. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan* (2): pp: 2-25.

- Ismail, Ishak, Haron, Ibrahim, Daung Nasir dan Mohd Isa, Salmin. 2006. Service Quality, Client Satisfaction, dan Loyalty Towards Audit Firms, 21(7),pp738-756.
- Novita, Indri dan Nurcahya.2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Center Denpasar. *Jurnal Manajemen*. 2 (4), hal 45-56.
- Seth, Nitin., S.G, Deshmukh, dan Vrat, Prem.2006. A Conceptual Model for Quality of Service in the Supply Chan. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* , 36(7), pp: 547-575.
- Sheu, Mei. 2005. Service Quality and Customer Satisfaction Antecedents Of Customer's Re-Patronage Intentions. *European Journal ofMarketing*, 36 (8): pp: 811–828.